

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E MODELLI CULTURALI NEL DIPARTIMENTO 3 D – ASL FROSINONE

- 25 / 11 /02 -

Documento di SINTESI DEI RISULTATI

Renzo Carli – Paola Cavalieri

Per il 3D,

Proponiamo, come convenuto durante l'incontro del 14 Nov. 2002 una sintesi dei risultati dell'indagine.

Riteniamo opportuno riproporre alcuni aspetti chiave dei risultati, che riprenderemo durante i prossimi incontri di "formazione".

Obiettivo di tali incontri sarà un lavoro di messa a punto di linee guida e strumenti per lo sviluppo del servizio, a partire dalle conoscenze acquisite sia in termini di repertori culturali che in termini di soddisfazione del cliente.

Indice del documento

1. I 5 raggruppamenti culturali evidenziati dalla ricerca
2. Le due aree culturali emerse dall'indagine
3. Funzione sostitutiva e funzione integrativa
4. Rapporto tra funzioni attribuite ai servizi e livello di soddisfazione
5. Le linee di sviluppo del servizio 3 D

1.

I 5 raggruppamenti culturali evidenziati dalla ricerca

La ricerca ha evidenziato cinque Raggruppamenti Culturali (R.C.), entro i quali si è suddiviso il campione di Clienti, 529 persone (Diretti: 250, ed Indiretti: 279) che hanno risposto al questionario predisposto per la ricerca stessa.

Nel rapporto di ricerca vengono analizzati e commentati i dati concernenti i cinque R. C..

2.

Le due aree culturali emerse dall'indagine

In sintesi, sono emerse due aree culturali, all'interno dell'indagine:

- La cultura rappresentata dai R.C. 2 e 3, che caratterizza persone che hanno fiducia nella Pubblica Amministrazione, nei servizi offerti al cittadino; persone che credono nei valori della convivenza e che denotano senso civico elevato. Entro la cultura fondata su questi valori, si vive la tossicodipendenza come una grave devianza e come un pericolo nei confronti della convivenza.
Ai servizi per la tossicodipendenza si chiede di **proteggere i cittadini per bene dal tossicodipendente, dal pericolo di violenza sociale e di violazione della convivenza che esso rappresenta.** Si tratta, quindi, di una cultura che assegna al servizio per le tossicodipendenze un obiettivo **sostitutivo**: tali servizi appartengono alla P. A. e svolgono funzioni utili al sistema sociale, assolvendo compiti coerenti con attese sostitutive, atte a contribuire alla convivenza: al pari del

servizio d'ordine pubblico, del servizio sanitario più in generale, del servizio carcerario. In tal caso, la connotazione "sostitutiva" è data dal fatto che il servizio non è vissuto come integrato nel sistema di convivenza, ma come servizio a lato, che si occupa della marginalità che, provvisoriamente e reversibilmente o stabilmente, si mette al di fuori o contro il sistema della convivenza.

- La cultura rappresentata dai R. C. 1, 4 e 5, che caratterizza persone differenti tra loro, accomunate dall'attribuire una funzione **integrativa** ai servizi per le tossicodipendenze: servizi che debbono integrare il tossicodipendente al loro interno, fornendo un sistema di convivenza alternativo a quello sociale, visto in modo negativo; che debbono integrare l'indifferenza della gente nei confronti della tossicodipendenza, all'interno di una sensibilità per il fenomeno; servizi che debbono integrare, nella loro cultura competente a trattare la tossicodipendenza, le famiglie incapaci di crescere e motivare i loro figli, al fine di promuovere una maggiore sensibilità per l'educazione ed una maggior competenza ad affrontare il problema droga nei figli stessi.
Il caso del **R.C. 4** è paradigmatico nel definire cosa s'intende per funzione sostitutiva e per funzione integrativa: si tratta di giovani che non hanno alcuna fiducia nel sistema sociale, nelle istituzioni e nella convivenza con il prossimo; si tratta di giovani che accedono alla droga per reazione al sistema sociale disprezzato e rifiutato, e che cercano nei servizi per le tossicodipendenze, nelle comunità per tossicodipendenti un sistema sociale alternativo a quello della gente comune, un nuovo luogo d'appartenenza al quale integrarsi, vivendo una socialità diversa e più confortevole. Ci si droga, in altri termini, per stare assieme a giovani tossicodipendenti, integrandosi in una

nuova socialità. Nel **R. C. 5**, di contro, si evidenzia un'accentuata sfiducia nella P. A. e nei servizi al cittadino. Qui è il sistema sociale che provoca il fenomeno della droga, ed i servizi per la tossicodipendenza integrano al loro interno la disperazione dei giovani, contribuendo all'assunzione di droga. Nel **R. C. 1**, infine, si delinea una cultura che affida alla forza ed all'ordine il perseguimento della competenza necessaria per integrarsi nella società. I servizi per le tossicodipendenze dovrebbero integrare al loro interno, educando all'ordine e con severità, quei giovani che non hanno trovato nella famiglia un sufficiente rigore nell'educazione alla vita.

3.

Funzione sostitutiva e funzione integrativa

In sintesi, si delineano due funzioni per i servizi dedicati alle tossicodipendenze:

1. **funzione di difesa del cittadino e della gente per bene.** Qui non si entra nel merito del funzionamento dei servizi; è la loro stessa esistenza, associata alla necessaria efficacia, che si pone a garanzia del cittadino.
2. **funzione di integrazione dei giovani problematici al proprio interno.** Qui si guarda al modo con cui avviene l'auspicata integrazione dei giovani all'interno dei servizi in analisi. Si chiede a quest'integrazione una "nuova realtà sociale"; oppure si auspica nei servizi una nuova e più severa funzione educativa; si pensa che tale integrazione serva alla droga tanto quanto altre funzioni sociali, tutte assunte entro una sfiducia generalizzata per il sistema sociale nella sua interezza.

4.

Rapporto tra funzioni attribuite ai servizi e livello di soddisfazione

Chi attribuisce ai servizi la prima funzione, mostra un **più elevato livello di soddisfazione per il servizio valutato con la Customer Satisfaction.**

Chi attribuisce, di contro, ai servizi la funzione di integrazione ai giovani problematici, denota un **più basso livello di soddisfazione.**

5.

Le linee di sviluppo del servizio 3 D, entro una prospettiva di incremento della soddisfazione del cliente.

Il 3D dovrà:

- accentuare la funzione di difesa del cittadino, prevalentemente tramite un'azione di comunicazione sociale, così come potenziando la funzione comunicativa delle Unità di Strada
- sviluppare la funzione integrativa: qui è importante potenziare quelle funzioni integrative che si pongano in alternativa alla socialità "reattiva", voluta dal R.C. 4 o "malata", percepita dal R.C. 5. Di qui l'importanza di iniziative come "Argonauti", capaci di creare nuove integrazioni: si tratta di potenziare e di rendere socialmente visibili queste attività.